



Ministère de la Santé et des Services sociaux

Direction de la qualité des milieux de vie

LES BONNES PRATIQUES À PRIVILÉGIER EN CHSLD

Présentation à la Table nationale de coordination SAPA

8 mars 2018

Introduction

- Afin d'outiller les établissements du réseau de la santé et des services sociaux pour l'organisation des soins et des services en CHSLD, le ministère de la Santé et des Services sociaux présente douze bonnes pratiques à privilégier afin d'améliorer la prestation de soins et de services offerts aux aînés hébergés.
- En d'autres termes, chaque bonne pratique équivaut à une expérience réussie, valide et qu'il est profitable de partager avec un grand nombre de personnes en vue d'offrir une meilleure qualité des soins et des services aux résidents.
- Elles ont été ciblées pour répondre aux besoins prioritaires actuels des résidents des CHSLD, ce choix étant soutenu par les experts du milieu et reposant sur les orientations ministérielles en matière de soins de longue durée.



Les bonnes pratiques portent sur :

- L'intervenant accompagnateur;
- la procédure d'accueil;
- le responsable d'unité;
- la souplesse organisationnelle;
- les compétences du personnel;
- la reconnaissance du rôle du résident;
- le comité des usagers et le comité de résidents;
- l'alimentation;
- les soins d'hygiène;
- les soins et les services;
- les loisirs;
- l'intégration des proches et de la communauté.



**Chaque résident a un
intervenant
accompagnateur désigné**



L'intervenant accompagnateur

L'intervenant accompagnateur est le préposé aux bénéficiaires (PAB) et la personne de référence, désignée et associée au résident dès l'accueil de celui-ci et dont la présence auprès du résident demeure constante pendant tout le séjour de ce dernier.

Il s'informe, auprès du résident ou de ses proches, de l'histoire et des faits marquants de la vie du résident et de la façon dont cela se traduit au quotidien. Il s'informe également sur les goûts et les habitudes de vie du résident afin de faciliter l'adaptation et la qualité de vie de celui-ci dans son nouveau milieu.

L'intervenant accompagnateur veille également à la sécurité et au confort du résident dont il s'assure également de combler les différents besoins.

L'intervenant accompagnateur - Avantages

La relation de grande proximité avec le résident fait du PAB un intervenant essentiel (par exemple par l'observation d'une modification de l'état de santé général du résident ou du degré de participation de ce dernier aux activités quotidiennes) lorsque vient le temps, pour l'équipe soignante, de prendre une décision qui concerne le respect des besoins, des valeurs et des croyances du résident et de ses proches.

L'intervenant accompagnateur- Incontournables

- Collaborer à la collecte d'informations sur les habitudes de vie du résident auprès de celui-ci et de ses proches.
- Transmettre ses observations et les éléments particuliers concernant le résident lors de la rencontre interdisciplinaire, en ayant pris soin de recueillir les informations auprès des PAB de soir et de nuit.



**La procédure d'accueil est
officialisée et adaptée aux
besoins du résident**

La procédure d'accueil

L'accueil est la pierre angulaire du parcours de l'hébergement. Les premiers contacts empreints de chaleur et d'attention envers le résident et ses proches facilitent son intégration lors de son arrivée au centre d'hébergement.

L'admission en trois temps (préadmission, admission et suivi d'admission) a pour objet d'orienter, d'informer et d'intégrer la personne hébergée dans son nouveau milieu de vie, et ce, avec égard.

Un programme d'accueil structuré, indiquant notamment les rôles et les responsabilités de toute personne dont le travail touche, de près ou de loin, les soins ou les services offerts au résident de même qu'à ses proches, à chacune des étapes de l'admission, est connu et appliqué par le personnel.

Déjà, quelques jours après l'admission, la présence et l'implication des proches sont suscitées et valorisées, notamment par la collecte d'informations, ce qui permet de définir les préférences et les besoins particuliers du résident en vue d'adapter les services qui lui seront offerts.

De plus, la participation d'un bénévole ou d'un membre du comité de résidents permet d'informer le résident et ses proches sur leur rôle dans la vie du centre d'hébergement.

La procédure d'accueil - Avantages

Cette approche humaniste permet de répondre aux besoins des résidents par des soins et des services adaptés tout en facilitant l'intégration et la collaboration des proches.



La procédure d'accueil - Incontournables

- Officialiser, avec la collaboration des services de soutien à domicile et celle des services de soins de courte durée, les procédures permettant la transmission et la mise à jour des informations biopsychosociales et des évaluations professionnelles lors de l'admission du résident.
- Transmettre à l'équipe soignante les informations cliniques et administratives recueillies lors de l'admission.
- Recueillir les formulaires sur l'histoire de vie et les habitudes de vie du résident afin de mieux connaître ses habitudes de vie antérieures et actuelles et les partager ensuite avec les membres de l'équipe.
- Informer systématiquement le comité de résidents, les bénévoles et les membres du personnel de toute nouvelle admission.
- Tenir une rencontre post-admission avec le résident (et ses proches) afin de valider la compréhension des informations reçues lors de son admission et recueillir ses premières impressions.



**Le responsable d'unité
assume un leadership en
accord avec ses rôles et
responsabilités**

Le responsable d'unité

Le chef d'unité est le supérieur hiérarchique de l'équipe soignante et des intervenants qui dispensent les soins et les services aux résidents. Il porte et transmet la vision et les valeurs associées à l'offre de soins et de services en CHSLD.

De plus, il dirige l'équipe vers l'atteinte des résultats et l'amélioration de la performance en assurant la qualité, la sécurité, la continuité et la pertinence des soins et des services ainsi que la réduction des risques. Il s'assure également que les besoins des résidents soient comblés avec attention.

Le responsable d'unité - Avantages

Le travail en collaboration du personnel du CHSLD est optimisé. Les soins et les services sont sécuritaires, intégrés et répondent aux besoins des résidents. Le personnel est solidaire et il se sent responsabilisé par rapport aux objectifs définis en équipe. L'engagement du personnel est renforcé concernant la dispensation de soins et de services adaptés et personnalisés aux résidents.



Le responsable d'unité - Incontournables

- Préciser le rôle et la contribution de chaque membre de l'équipe et s'assurer de la mise à profit des services professionnels pour répondre aux besoins du résident (par des services directs ou de soutien et de conseil à l'équipe de base).
- Assurer le bon déroulement des activités quotidiennes, notamment en soutenant les PAB dans la réponse aux besoins des résidents.
- Apporter le soutien clinico-administratif nécessaire à la prestation de soins personnalisés aux résidents.
- Mettre en place, à l'intention de l'équipe de travail, des canaux efficaces de communication et de transfert de l'information concernant le résident.
- Favoriser la collaboration interprofessionnelle en s'assurant que soient planifiées, tenues et animées des rencontres d'élaboration ou de révision des plans d'intervention interdisciplinaire, en collaboration avec le résident et l'équipe interdisciplinaire, et selon le calendrier établi.
- Impliquer systématiquement le résident et ses proches aidants dans toutes les décisions le concernant.
- Soutenir le perfectionnement des connaissances de équipes soignantes.



L'organisation s'adapte aux besoins du résident et de ses proches

La souplesse organisationnelle

L'environnement du gestionnaire en CHSLD comporte de nombreux défis. En effet, cet environnement doit permettre de répondre aux besoins complexes et évolutifs de la clientèle hébergée tout en se rapprochant le plus possible d'un milieu de vie.

La réponse aux besoins des résidents doit être le moteur des décisions qui sont prises au quotidien par le gestionnaire et le personnel de l'installation.



La souplesse organisationnelle - Avantages

La souplesse organisationnelle permet l'adaptation des soins et des services aux caractéristiques personnelles des résidents, dans le respect de leur identité, de leur dignité et de leur intimité.

> La souplesse organisationnelle - Incontournables

- Mettre en place un comité responsable de la qualité du milieu de vie qui traite, avec une vision globale, de sujets touchant la qualité du milieu de vie avec l'ensemble des acteurs concernés.
- Mettre en place une procédure permettant de recueillir les idées (commentaires et suggestions) des résidents, des proches, des bénévoles et des employés, et de réaliser les suivis.
- Organiser le travail de manière à répondre simplement et efficacement aux besoins des résidents.
- Mettre en œuvre des procédures rigoureuses d'audits internes de la qualité du milieu de vie qui comprennent, notamment, l'évaluation, la rétroaction et l'amélioration.



Les compétences du personnel

Les compétences du personnel

Le gestionnaire du CHSLD s'assure que le personnel possède, acquiert et met à jour ses connaissances, ses compétences et les attitudes requises pour répondre aux divers besoins des résidents, notamment ceux des résidents qui présentent des symptômes comportementaux et psychologiques de la démence (SCPD), ceux des personnes ayant une déficience physique ou intellectuelle et ceux des personnes en fin de vie.

Les compétences du personnel - Avantages

L'acquisition et le renforcement des compétences individuelles et collectives du personnel permettent d'assurer aux personnes hébergées dans les CHSLD des soins et des services de qualité, sécuritaires et adaptés à leurs besoins variés et évolutifs.

Cela permet également aux membres de l'équipe soignante de disposer des outils nécessaires pour intervenir, mais également pour prévenir ou reconnaître les gestes ou les comportements inappropriés.

> Les compétences du personnel - Incontournables

- Instaurer une philosophie d'intervention en CHSLD qui se traduit par une approche adaptée, personnalisée et interdisciplinaire.
- Désigner des PAB ayant un rôle de mentor, notamment lors de l'accueil, de l'orientation et de l'intégration d'un nouvel employé.
- Apporter le soutien clinico-administratif nécessaire à la prestation de soins et services personnalisés aux résidents.
- Utiliser des outils cliniques valides et fiables, tant dans l'évaluation que dans la prestation de soins et de services.
- Promouvoir la fonction de coach du PAB auprès de ses pairs
- Rendre accessibles au personnel les capsules existantes sur le Web et élargir l'offre de formation (par exemple la formation par les pairs) sur différents thèmes (par exemple : SCPD, fin de vie, bientraitance, interdisciplinarité, médication).

> Les compétences du personnel- Incontournables

- Veiller à l'acquisition des connaissances et des compétences communes en matière d'exercice professionnel, à savoir la bientraitance, le travail d'équipe, le leadership collaboratif, la communication, la prévention et la résolution des conflits, les dimensions éthiques, la connaissance des rôles et des responsabilités de chaque professionnel ainsi que le savoir-faire.
- S'assurer que les connaissances soient acquises à l'aide de moyens adaptés au mode d'apprentissage du personnel visé.
- Veiller à ce que les membres de l'équipe soignante mettent en application les nouvelles connaissances acquises.



La reconnaissance du double rôle du résident, usager et partenaire

La reconnaissance du rôle du résident

C'est dans une relation de coopération et de collaboration entre le résident, ses proches et le personnel que se crée un processus dynamique qui soutient l'autodétermination du résident.

Au cœur des préoccupations du personnel, le résident joue un rôle primordial dans la construction et l'organisation des actions autour de son projet de vie et de ses besoins.

L'intégration du résident à titre d' « usager partenaire » dans une relation de coopération et de collaboration favorise l'autodétermination et la reconnaissance de ses connaissances et de ses compétences acquises par l'expérience.



La reconnaissance du résident - Avantages

La reconnaissance de la contribution du résident et de ses proches vient soutenir des soins et des services de qualité et adaptés, visant son bien-être et sa qualité de vie.

C'est par l'accompagnement dans le développement de ses capacités que le résident sera en mesure de participer à la prise de décision qui concerne les soins et les services qui lui sont destinés.

La bientraitance est possible grâce à une offre de soins et de services qui repose sur un partenariat entre les professionnels, le résident et ses proches.

> La reconnaissance du résident - Incontournables

- Inviter systématiquement le résident à participer à l'élaboration du plan d'intervention interdisciplinaire.
- Consulter le résident lors de toute modification relative aux soins ou à l'organisation des services qui le concernent.
- Inviter le résident ou ses proches à prendre la parole en premier lors des rencontres interdisciplinaires.
- Favoriser la culture de l'autodétermination du résident en l'invitant à participer et en soutenant sa participation aux décisions et à l'élaboration de son plan d'intervention ou de services.
- Soutenir les résidents et leurs proches qui souhaitent manifester leur insatisfaction et assurer un suivi adéquat.



Les comités des usagers et les comités de résidents, de réels partenaires

> Le comité des usagers et le comité de résidents

Les comités des usagers et les comités de résidents sont les gardiens des droits des usagers et veillent à ce que ces derniers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés.

En raison de leurs fonctions légales, ces comités agissent également à titre de partenaires, tant lors de l'évaluation de la qualité des soins et des services que dans la recherche de solutions visant l'amélioration.

L'autodétermination du résident est favorisée, de même que le partenariat avec celui-ci dans les pratiques cliniques le concernant. De plus, les comités des usagers sont actifs dans l'exercice de leur rôle.

Le comité des usagers et le comité de résidents - Incontournables

- Mettre en place un mécanisme d'échange continu entre l'établissement et le comité des usagers du Centre intégré (CUCI) auquel il est rattaché, ou le comité des usagers dans le cas d'un établissement non fusionné, afin de demeurer à l'écoute des besoins et des préoccupations de ceux-ci.
- S'assurer que le comité des usagers ou le comité de résidents visé soit représenté au comité de qualité du milieu de vie.
- Solliciter la participation du CUCI, du comité des usagers ou du comité des résidents au processus des visites d'agrément et des visites d'évaluation de la qualité du milieu de vie en CHSLD (évaluation, élaboration et suivi du plan d'amélioration, reddition de comptes).
- Mettre en place un mécanisme permettant d'informer le comité des usagers ou le comité de résidents de l'arrivée de nouveaux résidents et informer tout nouveau résident de l'existence de ces comités.



L'alimentation



L'alimentation est une activité hautement significative qui requiert une coordination simultanée des contributions des membres de l'équipe soignante. Ainsi, trois éléments doivent être au cœur des préoccupations du personnel, à savoir :

- la fragilité de la clientèle;
- l'approche « milieu de vie »;
- la personnalisation des soins et des services.

L'assurance d'une alimentation saine et adaptée aux besoins des résidents passe incontestablement par le rehaussement de la place accordée à l'activité « repas », ainsi que par un niveau adéquat de connaissances de l'état de fragilité et des besoins particuliers des résidents (par exemple : dysphagie, troubles cognitifs).

L'alimentation - Avantages

La reconnaissance de l'alimentation comme un soin permet d'accélérer le rétablissement des résidents et de diminuer la médication, les risques de complication et la durée de séjour lors d'une hospitalisation.



L'alimentation - Incontournables

- Formaliser les procédures et surveiller la prise alimentaire (énergie, protéines, hydratation).
- Évaluer, lors de l'admission, les besoins nutritionnels et hydriques du résident et assurer la surveillance de ces besoins par la nutritionniste et le personnel des soins infirmiers.
- Établir un plan de traitement nutritionnel selon l'évaluation médicale en attendant que le plan personnalisé du résident soit élaboré par la nutritionniste.
- Adapter et mettre en place une offre alimentaire qui réponde aux besoins nutritionnels et hydriques déterminés des résidents.
- S'assurer que les horaires du personnel permettent d'optimiser sa présence au moment du repas des résidents.
- Formaliser les procédures en matière de collecte de données anthropométriques (poids et taille) par le PAB lors de l'admission.
- Procéder à des audits afin de s'assurer de la qualité des repas (par exemple : chaleur des aliments, présentation des mets servis, satisfaction de la clientèle).
- S'assurer que le personnel soit informé des spécificités de chaque résident lors de l'aide à l'alimentation et veiller à ce qu'elles soient respectées.

Les soins d'hygiène

Les soins d'hygiène

La complexité du profil de la clientèle qui présente des atteintes physiques et cognitives importantes exige que les membres de l'équipe soignante connaissent bien les besoins et les préférences de chacun des résidents et les réévaluent périodiquement, au fur et à mesure de l'évolution de l'état général du résident.

Le CHSLD constitue un milieu de vie où l'activité du bain, sous toutes ses formes, doit être perçue comme une activité thérapeutique, nécessaire et agréable, permettant la stimulation multisensorielle du résident et lui fournissant une occasion de se détendre.

Les soins d'hygiène - Avantages

Des choix sont proposés au résident, une réponse personnalisée est donnée à ses besoins, un maximum de confort et de sécurité lui est offert et sa collaboration est favorisée en fonction de ses capacités fonctionnelles.



Les soins d'hygiène - Incontournables

- Évaluer les besoins et les préférences de chaque résident en matière de soins d'hygiène, lors de son admission (en mettant à contribution l'équipe interdisciplinaire) et les réévaluer périodiquement, les consigner dans son plan d'intervention (notamment la capacité résiduelle, la fréquence, la méthode) en tenant compte de ses préférences et de ses habitudes de vie (bain, civière douche et douche).
- Établir un horaire de travail permettant d'offrir des soins d'hygiène sur différentes plages horaires de la journée en fonction des besoins et des préférences des résidents.
- Suivre l'évolution de la prestation des soins d'hygiène dans l'établissement (nombre, fréquence et mode de prestation).
- Offrir de la formation et de l'accompagnement professionnel aux proches qui désirent donner un soin d'hygiène au résident.



Des soins et des services personnalisés dans un environnement adapté

Les soins et les services

Un environnement physique adapté à la complexité des problématiques susceptibles d'y être rencontrées, dont les troubles graves du comportement, l'errance et les problèmes de santé mentale, doit permettre d'assurer la sécurité ainsi que le bien-être physique et psychologique des résidents et du personnel. Certains éléments architecturaux de l'environnement peuvent compenser les pertes cognitives, motrices et sensorielles des résidents, stimuler les capacités des personnes ayant des déficits physiques ou cognitifs et soutenir les interventions auprès des résidents.

De plus, la disponibilité d'une réserve d'équipements et d'aides techniques (leviers sur rails, lits électriques munis de demi-ridelles, fauteuils adaptés, tables ajustables, vaisselle adaptée, aides techniques pour la marche, les transferts ou le positionnement, etc.) est primordiale. Elle doit s'appuyer sur une coordination efficace des contributions respectives des professionnels impliqués et prévoir un service de soutien et de conseil à l'intention des membres de l'équipe relativement à l'utilisation du matériel lors de la prestation des soins et des services.

> Les soins et les services - Avantages

L'environnement physique est sécuritaire, répond aux besoins particuliers des résidents, favorise et maintient leur autonomie fonctionnelle, assure des transferts et des déplacements sécuritaires, tout en permettant de compenser les incapacités.

Les soins et les services - Incontournables

Regroupements de clientèles

- Favoriser les regroupements de clientèles.
- Réévaluer régulièrement le profil des résidents regroupés dans une unité de façon à s'assurer que cet environnement continue de répondre adéquatement à leurs besoins.

Formalisation des procédures

- Utiliser un outil d'observation ou d'évaluation interdisciplinaire permettant de documenter la nature, la fréquence, le contexte d'apparition ainsi que la gravité d'un comportement agressif ou perturbateur.
- Communiquer aux PAB, de façon structurée et formelle, les interventions et les approches spécifiques requises (approches non pharmacologiques) pour prodiguer les soins d'assistance en présence de comportements perturbateurs, de résistance ou d'agressivité chez un résident, notamment en les inscrivant dans le plan de travail du PAB.
- Évaluer chaque résident, lors de son admission puis régulièrement, en se référant, lorsque la situation l'exige, aux ressources professionnelles qui permettent de répondre à ses besoins spécifiques.

> Les soins et les services - Incontournables (suite)

Équipements et aides techniques

- Élaborer une procédure d'entretien, de réparation et de remplacement des équipements et des aides techniques.
- Prévoir la disponibilité des équipements et des aides techniques requis par un résident dès son admission.

Environnement physique

- Signaler le caractère distinctif de chacune des pièces par la diversité des couleurs, des styles et par la personnalisation de la chambre du résident, de manière à faciliter la reconnaissance de son milieu de vie.
- Offrir des espaces extérieurs sécuritaires qui rappellent le milieu familial et qui favorisent la vie à l'extérieur du centre d'hébergement.
- S'assurer de la personnalisation de la chambre du résident.
- Élaborer et suivre un plan d'entretien des lieux pour tenir propre et maintenir en bon état le milieu de vie des résidents (par exemple : peinture et mobilier en bon état).



Les loisirs



Les loisirs

L'accès aux loisirs en CHSLD doit soutenir l'adaptation et l'intégration au nouvel environnement de la clientèle hébergée et de ses proches.

Le service d'animation et de loisirs contribue à favoriser un état de bien-être chez les résidents en les aidant à apprivoiser une nouvelle perspective de vie qui soit significative et leur permette de vivre dignement. Il doit aussi se préoccuper de rassurer et de guider les proches dans ce processus.

Les loisirs - Avantages

La participation du résident à une diversité d'activités de la vie quotidienne ou de loisir tout au long de la journée permet d'améliorer sa qualité de vie, de donner un sens à sa vie et un but à ses journées, de favoriser un état de bien-être chez lui, de briser son isolement, de maintenir son lien avec ses proches et de lui permettre d'en créer d'autres avec le personnel et les bénévoles.

De plus, cela permet d'observer des retombées positives non seulement sur la clientèle, mais aussi sur l'ensemble des personnes présentes dans le CHSLD.



Les loisirs - Incontournables

- Concevoir des approches d'animation et de loisirs impliquant une valorisation des capacités des résidents qui soit en accord avec leur vécu antérieur.
- Favoriser l'implication des différents acteurs du milieu (personnel, proches, bénévoles) afin d'impliquer le résident dans des activités stimulantes, significatives, adaptées à sa culture et à ses habitudes de vie à travers les soins et les services dispensés quotidiennement.



L'intégration des proches et de la communauté

L'intégration des proches et de la communauté

La communication avec le personnel soignant est primordiale pour réduire les sources d'inquiétude chez le résident et ses proches à propos de la qualité des soins et des services. La dimension émotionnelle des besoins et l'engagement des familles sont des facteurs déterminants de l'adaptation à cette nouvelle situation de vie et du maintien des liens significatifs avec le résident.

En complémentarité, les bénévoles et la communauté permettent de répondre aux besoins d'appartenance sociale et d'identité culturelle; ils sont les ambassadeurs de l'opinion publique et apportent un vent de fraîcheur dans le CHSLD.

Les proches sont guidés dans la redéfinition de leur rôle auprès du résident.

La continuité de la relation entre le résident et ses proches est soutenue.

Les capacités des résidents sont préservées et maximisées (créativité, sociabilité).



L'intégration des proches et de la communauté - Incontournables

- S'assurer que les bénévoles et les proches deviennent des partenaires dans l'animation du milieu.
- Avoir un programme de soutien aux proches des personnes hébergées en CHSLD.
- Guider et soutenir les proches dans la redéfinition de leur rôle auprès de la personne hébergée.
- Apprécier annuellement la satisfaction de la clientèle et en réaliser le suivi.
- Offrir de la formation aux bénévoles afin de les outiller pour qu'ils puissent assumer leur rôle d'accompagnement.
- Favoriser les contacts intergénérationnels à l'intérieur du CHSLD.



Références ministérielles et outils

BOURASSA, Louise, IUGM (2013), Fiche quotidienne de suivi de l'alimentation et de l'hydratation. Accessible en ligne à l'adresse suivante : [Fiche quotidienne de suivi de l'alimentation et de l'hydratation](#)

Orientations sur les soins d'hygiène en CHSLD (2016), Direction des orientations des services aux aînés, en collaboration avec la Direction des soins infirmiers

Des lignes directrices, produites par un groupe d'experts coordonné par le MSSS, encadrent les approches pharmacologiques et non pharmacologiques. Elles sont accessibles en ligne aux adresses suivantes :

<http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-001073/>

<http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-001081/>

<http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-001082/>

<http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-001083/>

BONIN, C. ET COLL. *Maladie d'Alzheimer et autres troubles neurocognitifs majeurs*, 2016, accessible en ligne à l'adresse suivante sous l'onglet « Maladie d'Alzheimer et autres troubles neurocognitifs majeurs » :

<http://www.santeestrie.qc.ca/ressources/ressources-pour-les-professionnels/>

Outils d'observation ou d'évaluation recommandés en version intégrale pour le traitement des symptômes comportementaux et psychologiques de la démence, document accessible en ligne à l'adresse suivante :

<http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2014/14-829-08W.pdf>

Principes pour le déplacement sécuritaire des bénéficiaires (PDSB), document accessible en ligne à l'adresse suivante :

<http://asstsas.qc.ca/fiches-pdsb>

Expertises professionnelles adaptées aux besoins des personnes hébergées en CHSLD (collaboration interprofessionnelle, 2016), document accessible à l'adresse suivante :

<http://www.cmq.org/nouvelle/fr/expertises-besoins-personnes-hebergees-chsld.aspx>

VOYER, P. (2013). *La stimulation cognitive au quotidien – Soins infirmiers aux aînés en perte d'autonomie*, 2e édition, p. 555-564.

HALLÉ, ANNE-LOUISE. *Le loisir en institution – Concept milieu de vie* (2015), document accessible en ligne à l'adresse suivante :

<http://www.fqli.org/>

Fédération québécoise du loisir en institution (cinq fascicules sur les clientèles, 2005) <http://www.fqli.org/>



Références ministérielles et outils

QUÉBEC. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. *Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD – Orientations ministérielles*, 2003, 24 pages=

Formulaire d'histoire de vie IUGM, accessible en ligne à l'adresse suivante :

http://www.iugm.qc.ca/images/stories/fichier/pdf/prof/documentation/outils_cliniques/dsi-F-002-20110614.pdf

Guide de soutien à l'intention des établissements dans le cadre des visites d'évaluation de la qualité des milieux de vie en CHSLD 2015-2018

QUÉBEC. Commission de la santé et des services sociaux. *Les conditions de vie des adultes hébergés en CHSLD*, 2016.

Un portail propose des capsules de formation pour aider à mieux comprendre les personnes qui présentent des SCPD et à mieux intervenir au quotidien auprès de ces personnes. Ce portail est accessible à l'adresse suivante : <http://capsulesscpd.ca/>.

Le document intitulé *Guide médical en soins de longue durée* s'adresse aux étudiants, aux stagiaires en gériatrie, aux équipes soignantes interprofessionnelles ainsi qu'aux médecins qui travaillent dans le domaine des soins de longue durée, au Québec et partout dans la francophonie, et traite de sujets tels que la pharmacologie, l'Alzheimer et les SCPD. Ce guide est accessible en ligne à l'adresse suivante : <http://mdsld.ca>.

Site Internet : <http://maltraitementsdesaines.com/fr/actualites/462-publication-du-livre-bientraitance-et-qualite-de-vie-tome-2-outils-et-retours>

CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU CENTRE-OUEST-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL. *Politique type pour contrer la maltraitance envers les résidents en milieu d'hébergement et de soins de longue durée*, 2016.

Loi sur la santé et les services sociaux

Lettre de Michel Fontaine, sous-ministre, aux PDG des établissements publics (18 janvier 2016), dans laquelle un avis est transmis au sujet du soutien à apporter aux comités des usagers

[Circulaire 2016 021](#) – Paramètres budgétaires relatifs aux comités des usagers et aux comités de résidents.

La pratique médicale en soins de longue durée – Guide d'exercice (2015), accessible en ligne à l'adresse suivante :

<http://www.cmq.org/publications-pdf/p-1-2015-04-01-fr-pratique-medicale-en-soins-de-longue-duree.pdf>.

ROY, S. (2013). *Le plaisir de manger – Guide des meilleures pratiques en matière d'alimentation, dans les CHSLD*, Longueuil, Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie. Ce document est accessible en ligne sur le site Web de Santé Montérégie, sous l'onglet *Documentation*, à l'adresse suivante :

<http://www.santemonteregie.qc.ca/agence>.

L'AGRBQ (Association des gestionnaires de ressources bénévoles) regroupe des établissements de santé et de services sociaux.

<http://agrbq.com/>



Ministère de la Santé et des Services sociaux

Direction de la qualité des milieux de vie

Merci de votre attention
Questions, commentaires?